

К ВОПРОСУ О СПЕЦИФИКЕ ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИИ: КОНФЛИКТ

Л. А. КОЗЛОВСКАЯ
БГУ, Минск

Современные интеграционные процессы активной динамикой своего развития обязаны в том числе и такому «подаренному» техническим прогрессом средству массовой информации и коммуникации, как интернет. О нем много говорят и пишут, ругают и хвалят, называют благом и монстром, паутиной, электронным наркотиком и даже информационной супермагистралью человечества [3, с. 267]. А между тем виртуальное пространство – это реальность и реальность развивающаяся. В частности, активным видом коммуникативной интернет-деятельности является виртуальное общение – социальные сети, электронная почта, скайп, форумы и многое другое, что может связать людей, находящихся на разных концах планеты. Специфика такого общения определяется следующими основными факторами:

- отсутствие непосредственного слухового и зрительного контакта с собеседником (за исключением формата *Skype*);
- возможность сохранения анонимности, при которой интернет-коммуниканты зачастую представляются только своими виртуальными именами. При этом можно легко изменить возраст, пол, социальный статус, надеть любую маску или несколько масок и т. п. В скобках заметим, что весьма трудно, к счастью, маскируется как в реальных, так и в виртуальных условиях уровень образованности, компетентности и воспитанности;
- неограниченность числа собеседников, которые могут включаться в коммуникативный акт и выходить из него на любом этапе.

Тексты сетевого общения – благодатный материал для лингвистов, в том числе для специалистов в области теории речевых актов, ибо налицо стремление коммуникантов максимально приблизить речевой контакт в сети к реальному. Привлекательна и возможность документировать разговорные тексты, что с большим трудом по понятным причинам удастся сделать в условиях непосредственного устного общения. С точки зрения структуры текста в сетевых диалогах есть все, что является характерной особенностью речевого общения как такового: диалогическая форма построения текста с чередованием инициальных и зависимых реплик, инверсии, стяжения, лексико-синтаксические реплики-повторы и т. п. [4].

С позиции теории коммуникации, всякий речевой акт состоит из ряда структурных элементов, основными из которых являются адресат и адресант, их социальные роли и межличностные отношения, коммуникативные интенции, общность пресуппозиций, ситуативные факторы, тема (темы), язык (код), паравербальная семиотика и др. В условиях письменного речевого общения,

каковым является общение в интернете, некоторые из этих компонентов в определенной степени редуцируются. Так, и адресат, и адресант, как отмечалось выше, могут быть анонимными, соответственно весьма условно при этом обозначены их социально-личностные характеристики. В такой ситуации общение характеризуется, как правило, невысокой степенью информативности и, по сути, приближается к фатическому, когда не столько важен предмет разговора, сколько сам факт и процесс общения. Идентифицированность собеседников делает процесс общения в значительной степени более согласованным, что в первую очередь сказывается на глубине его информативности.

В текстах комментариев на интернет-форумах информационно-новостных порталов (*tut.by*, *mail.ru* и др.), в социальных сетях (*Facebook*, *ВКонтакте* и др.) преимущественно социально острой тематической направленности четко просматриваются два ракурса коммуникации – соответственно унисонный (контактный) и диссонансный (конфликтный). Причин возникновения конфликтных ситуаций – бесчисленное множество, однако разные люди по-разному ведут себя в ситуации конфликта, и в этом поведении психологи (в частности, В.И. Жельвис) выделяют три основных типа стратегий – инвективную, куртуазную и рационально-эвристическую [2]. В рамках данных стратегий рассматриваются следующие тактические приемы поведения в ситуации конфликта: возмущение, оскорбление, угроза, насмешка, колкость, упрек и обвинение [1]. Заметим, что такое разграничение в определенной степени является условным, поскольку элементы данных тактик могут обнаруживаться в рамках всех перечисленных выше стратегических конфликтных ситуаций. Вместе с тем можно говорить о преимущественном проявлении тактик возмущения, оскорбления и угрозы в рамках инвективной стратегии, тактик насмешки и колкости – в рамках рационально-эвристической, тактики упрека и обвинения с успехом могут быть использованы в любых ситуациях конфликтного характера.

Инвективная стратегия реализуется в примитивных конфликтных ситуациях, характеризующихся высоким эмоционально-оценочным фоном и сопровождающихся, как правило, использованием инвективной лексики (проще говоря, грубых ругательств). Кстати сказать, этот пласт языка обнаруживается во всех без исключения языках мира, т. е. имеет место так называемая лингвистическая универсалия. Вместе с тем универсалией является и непереносимое наличие социально-этического запрета на открытое устное и письменное употребление бранной лексики. Однозначно воспринимая использование ругательств в коммуникации как знак ограниченности и бескультурья, отметим также, что позиция грубо бранящегося в диалоге всегда лингвистически и стратегически является более слабой, нежели позиция того, кто избирает иные тактики. В большей степени инвективная стратегия характерна для непосредственного устного общения, в письменных текстах ее отражение в значительной степени редуцировано, вербальные элементы, как

правило, опускаются или заменяются описательными оборотами. Тем не менее в условиях интернет-коммуникации, на наш взгляд, инвективной лексики много, хотя она часто разными способами вуалируется. Причиной тому, является, видимо, ограниченность сетевого общения в плане передачи эмоционально-оценочных состояний участников коммуникации, а инвективы – прямые и компактные их «носители».

Вторым типом поведенческих стратегий в ситуации конфликта является **куртуазная стратегия**, предполагающая подчеркнуто вежливое, холодное, отстраненное поведение обоих коммуникантов или хотя бы одного из них. Самой психологически сильной и лингвистически многоцветной является **рационально-эвристическая стратегия**, которая предполагает косвенное выражение негатива в подчеркнуто ироничной форме. Кроме того, в сравнении с предыдущими двумя типами стратегий рационально-эвристическая наблюдается в ситуациях с менее высоким эмоциональным фоном и явным намерением со стороны участников общения избежать открытой конфронтации.

Тактика **возмущения** реализуется преимущественно в условиях инвективного конфликта. При этом наиболее характерными чертами вербального поведения участников общения являются соответствующие интонации (особенно в условиях непосредственного общения), а также включение в диалог наряду с инвективными различных восклицательно-междометных конструкций и нарочитое использование местоименных ты-форм вне зависимости от прозрачности социально-возрастных характеристик адресата. Показательна в этом смысле ответная реплика фрагмента следующего интернет-диалога на предмет парковки во дворах жилых домов (здесь и далее сохранены орфография и пунктуация оригинала):

– а я тебе отвечаю, что дело не в цене авто, и не в том какой у него номер, а в том что у человека, наверняка, времени нет, то что ты пешеход., это 90 %, и когда наконец-то у тебя появится авто, то ты, .. поймёшь таки что значит негде поставить машину, и вопрос не в том что за стоянку надо платить, а в том что те ***** сторожа говорят: "мест нет!" в то время когда всего 30 % мест занято.. куда прикажешь ставить авто? Кидать за пару км от дома , чтоб утром придти и обнаружить разутый автос? Или если бус, то с разукрашенными графитчиками бортами?

– 1/ Не надо мне тыкать. Я с вами в одном вузе не училась и вместе диссертацию не защищала. Или может вы тоже из этой же категории быдла? 2. Кто вам сказал, что у меня нет авто? Есть. Но использую я его только для езды по выходным на дачу и в летних путешествиях. И нашла деньги, чтобы поставит на платную стоянку. 3. У человека нет времени? Я возвращаюсь с работы около 19.00 и этот лексус УЖЕ стоит на этом газоне. Утром иду около 7.30 на остановку он там же. У этого водЯТЕЛА нет времени? 4. Я могла бы продолжать сию дискуссию. Но за сим откланиваюсь, т.к. вступать с Вами в переписку не имею ни малейшего желания. 5. Я, как

интеллигентный человек, НЕ желаю вам того, чтобы вы попали в ситуацию, когда из-за припаркованной машины возле дверей вашего подъезда ночью врачи скорой не могли бы вынести носилки с вашим родным человеком. А я такую сцену наблюдала... (28.06.2014).

Оскобление – поведенческая тактика, которая отличается от тактики возмущения большей степенью личностной направленности, другими словами, оскорбительные номинации чаще всего предназначаются конкретному лицу – непосредственному участнику конфликта. Яркий лексический пример в подобной ситуации – полисемное употребление зоонимов (например, *свинья, скотина, козел, баран* и т. п.). Вместе с тем языковой материал демонстрирует возможность реализации данной тактики (как и прочих) в формате косвенного речевого акта. Например (фрагмент интернет-дискуссии об изобразительном искусстве):

– Без обид. Вы знаете поговорку про свинью и апельсины? Если вы чего то не понимаете, то это не значит, что все должны равняться на вас. Если послушать лекции Ландау по квантовой теории диамагнетизма, то тоже будет впечатление, что несет полную ахинею. И это не потому, что так и есть, а потому, что не каждый человек это может понять (04.04.2014).

Угроза – стереотипное поведение в ситуации, когда от собеседника необходимо добиться желаемых действий. Характерно, что участники коммуникации при этом должны изначально занимать так называемые асимметричные позиции, т. е. угроза может исходить только от того, чья позиция сильнее, значительнее в данной ситуации. Примеров подобных ситуаций – великое множество, как и языковых способов демонстрации угрозы (*от Сейчас как дам! до Вот как заплачу!*). Однако в условиях интернет-коммуникации в интересующем нас аспекте такие примеры встречаются редко, что объясняется, видимо, высокой степенью обезличенности адресата, а также действием правил по удалению модераторами чрезмерно агрессивных и оскорбительных записей.

Обвинение – тактический прием, который отличается от приема, например, упрека степенью категоричности. Ситуация с использованием данного приема трактуется как крайне конфликтная, и также в силу приведенных выше причин примеры ее реализации в интернете встречаются не часто.

Тактика **насмешки** – рационально-эвристический прием, характерный преимущественно для ситуаций, участники которых рассчитывают одержать верх в споре, используя не столько эмоции, сколько умение отметить «слабые» места собеседника. В следующем примере высмеивается элементарная безграмотность автора инициальной реплики:

– Малевич и Савицкий – конъюктурики...

– Поверьте, Малевичу и Савицкому, если бы они были живы, было бы всё равно, что вы о них думаете, но делать две!!! орфографические ошибки в

одном слове, недопустимо, даже такому знатоку живописи, как вы (17.04.2014).

Колкость справедливо может быть квалифицирована как почти насмешка. Отличие состоит в большей степени жесткости, категоричности тактического приема колкости в сравнении с приемом насмешки. Пример:

– Моя 4-летняя племянница рисует намного лучше дикой размазни Шагала. А вот трапеции и параллелограммы в стиле Малевича пока не рисует – будет рисовать когда в школу пойдет и будет геометрию изучать.

– У яких галерэях можна бачыць яе карціны? (17.04.2014)

Упрек как тактический прием достаточно часто присутствует в ситуациях вербального спора и может комбинироваться с иными тактиками, как в следующем фрагменте интернет-дискуссии по финансово-экономическим проблемам:

– что ты лично сделал для того чтобы они признали тебя своим представителем?

– моя организация является представителем ОАО "белшина" и каму как не мне знать что да как!!! так что не надо тут умничать! умник! (26.03.2014)

Обозначенные выше стратегии и тактики поведения в условиях конфликтных ситуаций, разумеется, не отражают всего типологического многообразия последних и тем более – всего многообразия используемых при этом языковых средств (что, безусловно, – предмет отдельного исследования и представления). То или иное поведение в конфликтной ситуации зависит от множества факторов, сила влияния которых в данных конкретных условиях может быть обусловлена как психофизиологическим генотипом коммуникантов, так и погодой за окном. Однако, без претензий на назидательность, заметим, что, включаясь в интернет-дискуссии, важно (в том числе и для самосознания) стремиться к полноценному владению тем набором средств, который всякий язык развивает для реализации самых разных коммуникативных ситуаций, в том числе и конфликтных.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Горелов И.Н., Седов К.Ф. Основы психолингвистики. – М., 1998.
2. Жельвис В.И. Поле брани. Сквернословие как социальная проблема в языках и культурах мира. – М., 1997.
3. Зернецкий П.В., Зернецкая О. Глобальный пандискурс интернета // Лингвистика дискурса и перспективы ее развития в парадигме современной славистики. Вып. 2. Минск, 2013. – С. 265–267.
4. Руденко Е.Н. Подъязык информационных технологий как объект лингвистического исследования // Slavia Orientalis. T. L, NR 2, ROK 2001. Jezykoznanstwo. – С. 287–302.